pro.kawan-group.eu

6j/7 : 00 333 85 72 29 90

LE MEILLEUR DU CAMPING HORS SAISON

Une sélection de 640 campings premium en EUROPE

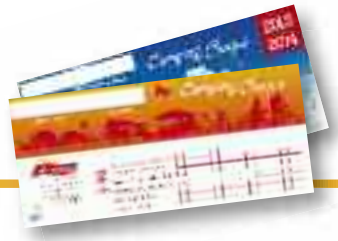
CAMPING CHEQUE EN BREF

- **Une sélection de 640 campings Premium en Europe**
- **Un tarif unique**

16€ la nuit
2 personnes

- **Un programme de fidélité unique en Europe**

HOLIDAY REWARDS 25+1



Camping Cheque

SOMMAIRE

LA FORMULE CAMPING CHEQUE

4 - 5 La signalétique
6 Ce que comprend Camping Cheque
7 Les dates d'acceptation
8 Réservation
9 Arrivée et départ des clients
10 Moyens de paiement Camping Cheque
11 Offres spéciales

RÉMUNÉRATION ET FACTURATION

12 Rémunération des Camping Chèques
13 Nouveau ! Distribution de Silver Cards
14 Retour des Camping Chèques papier
15 Relevés des chèques numériques
16-17 Facturation

LES OUTILS CAMPING CHEQUE

18 En cas de problème
19 Procédure d'urgence
20-21 Un portail internet professionnel
22 Le magazine 3Seasons
23 Éviter les litiges
24 Vos contacts

LA SIGNALÉTIQUE SUR LE CAMPING

Votre documentation

Mode d'emploi
Camping Cheque

Mode d'emploi
lecteur de carte

Mode d'emploi
distribution Silver Card
(plus d'infos p.13)

Votre matériel

Lecteur de carte
connecté à un PC

Autocollants

Drapeau

Vous avez une question ? Il vous manque des éléments ?
Contactez le 00 333 85 72 29 90 et demandez le Back Office campings

LA SIGNALÉTIQUE SUR LE WEB

Pour télécharger nos logos, rendez-vous sur :

pro.kawan-group.eu

Nous vous encourageons à établir des liens réciproques sur nos sites pour améliorer votre référencement

www.campingcheque.fr

LA FORMULE CAMPING CHEQUE

La formule comprend :

- un emplacement standard (véhicule, camping-car, caravane ou tente)
- électricité 6 A ou 5 kWh/j
- douche chaude
- un animal si le camping accepte les animaux

La formule ne comprend pas :

- taxe touristique / taxe écologique
- personnes supplémentaires
- tout autre service (facturé selon le tarif en vigueur sur le terrain)
- électricité : ampérage > 6 A ou consommation > 5 kWh/j

Le client Camping Cheque bénéficie du même service que les clients directs.

Tout campeur, au moment du check-in, doit annoncer son mode de règlement avec des Camping Chèques (présentation de camping chèques papier, de la Gold Card ou de la Silver Card).

16€ la nuit
2 personnes

LES DATES D'ACCEPTATION

Vos dates d'acceptation sont indiquées sur :

- **le guide**
- **le web**
- **l'application smartphone**

Les informations publiées sur le guide 2014 sont les données que vous nous avez transmises et elles vous engagent contractuellement. **Les dates d'acceptation Camping Cheque, notamment, sont publiées sur de nombreux guides et supports dans toute l'Europe, il faut impérativement les respecter.**

Cependant, si pour une raison fortuite et non prévisible vous étiez contraints de modifier l'une de ces informations, vous devez en informer le Back Office Campings dans les plus brefs délais afin que nous puissions informer notre clientèle. Dans le cas contraire, le client pourra prétendre à un dédommagement que nous devrons vous répercuter.

Les dates d'acceptation s'expriment en date de séjour. Donc le dernier jour indiqué sur la page du camping correspond à la date de départ maximum du client de l'établissement.

RÉSERVATION EN LIGNE

La formule Camping Cheque est une formule sans réservation.
Toutefois, nous laissons la possibilité aux clients Camping Cheque de réserver s'ils le souhaitent.

3 possibilités :

1. **Le camping propose la réservation gratuite à tous les clients Camping Cheque.**
Cette réservation vous parviendra sous forme d'un e-mail spécifiant les dates de séjour des clients Camping Cheque. N'hésitez pas à confirmer. Vous devez conserver l'emplacement du client jusqu'à 17 h.

2. **Le camping propose la réservation gratuite uniquement aux clients Gold Card.**
Cette réservation vous parviendra sous forme d'un e-mail spécifiant les dates de séjour des clients Gold Card (uniquement). Vous devez conserver l'emplacement du client jusqu'à 17 h.

3. **Le camping recommande la réservation sur certaines périodes.**

Comme mentionné précédemment, vous appliquez vos principes et modalités de réservations aux clients Camping Cheque qui souhaitent réserver. Les Camping Chèques papier doivent être acceptés pour acompte.

L'ARRIVÉE ET LE DÉPART DU CLIENT

Enregistrement du client « Camping Cheque »

En principe le client vous indique qu'il réglera en Camping Chèques «papier» ou numériques, sinon le lui demander. Pour un paiement en Camping Chèques numériques, il vous présente sa Gold Card ou sa Silver Card.

Le client qui n'a pas réservé n'est pas obligé de donner ses Camping Chèques à l'arrivée.

Seul le client ayant réservé pourra donner ses Camping Chèques dès l'arrivée, si le règlement du camping l'exige pour ses propres réservations.

Le départ du client

Les Camping Chèques papier remis par le client doivent être complétés (talon non détaché), les coordonnées du client ou le numéro de Gold Card clairement rempli.

Le client a déjà reçu une facture à l'achat de ses Camping Chèques.

Vous n'avez donc pas à émettre de facture au client. Vous pouvez toutefois lui établir un justificatif s'il vous le demande.

Pour plus d'infos sur le réglement par carte, consulter le mode d'emploi lecteur de carte.

LES MOYENS DE PAIEMENT

La Silver Card

C'est une carte à puce qui permet d'acheter des Camping Chèques numériques. Les nuitées sont créditées sur la carte, puis débitées sur les campings.

NOUVEAU : Distribuez des Silver Card et soyez rémunérés à hauteur de 3 % sur les chèques chargés sur ces cartes ! (Plus d'informations p. 13)

La Gold Card

Les porteurs de la Gold Card sont nos meilleurs clients en Europe.
C'est une carte créée pour mieux fidéliser les clients au réseau Camping Cheque, en attribuant des points Fidélité par séjour (fonction automatisée). Elle est rechargée en nuitées aussi souvent que les clients le désirent, même en cours de voyage.

Le chèque papier

Le Camping Chèque, sous forme papier, est un bon qui se présente en deux parties.
Vous devez récupérer l'ensemble du chèque (talon non détaché) dûment complété par le client.

HOLIDAY REWARDS 25+1

NOUVEAU : Les porteurs de Silver Card et Gold Card bénéficient d'un programme de récompense unique en Europe : tous les 25 chèques consommés, Camping Cheque leur offre un Camping Chèque.

OFFRES SPÉCIALES

6=7 11=14

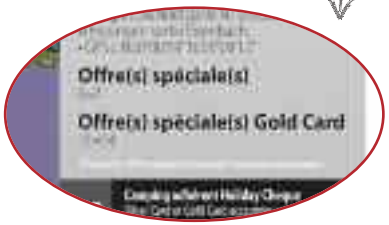
Lors du remplissage du questionnaire pro, vous avez proposé des offres spéciales.

Les offres spéciales 6=7 (7e nuit offerte), 11=14 (12e, 13e et 14e nuits offertes) sont cumulables dans la limite de 28 jours consécutifs.

Par ex. : un client passe 21 nuits sur le camping, il donne 17 Camping Chèques (11 chèques dans le cadre de l'offre 11 = 14, 6 chèques dans le cadre de l'offre 6=7).

Ces offres figurent en bas de votre page dans le guide Camping Cheque 2014 et sur le site **www.campingcheque.com** et sur l'application smart-phone Camping Cheque.

Si vous avez dédié des offres spéciales aux clients porteurs de la Gold Card, celles-ci suivent les mêmes règles que précédemment citées.



RÉMUNÉRATION DU CAMPING CHÈQUE

	Camping Chèque papier	Camping Chèque numérique
2013 - 2014 (15 €)	**10,50 €**	**11,25 €**
2014 - 2015 (16 €)	**11,20 €**	**12,00 €**

SILVER CARDS - DISTRIBUTION ET RÉMUNERATION

NOUVEAU !
3 % DE REVENUS ADDITIONNELS

Certains campings ont choisi de distribuer des Silver Cards à leurs clients. Ils sont rémunérés à hauteur de 3 % sur tous les chèques achetés sur ces cartes.

LES BENEFICES

Pour vous :

- **Vous êtes rémunérés à hauteur de 3% sur les chèques achetés**
- Les cartes, transmises **gratuitement**, vous sont automatiquement attribuées
- Vous êtes rémunérés tant que le client utilise sa carte et tant que vous êtes adhérent
- Vous suivez vos chiffres en temps réel depuis l'interface dédiée

Pour vos clients :

- Un cadeau utile avec une vraie valeur ajoutée : ils réalisent une économie de 6 € (son prix de vente habituel) et bénéficient d'un tarif unique de 16 € la nuit sur 640 campings.

MODE D'EMPLOI

1. COMMANDEZ LES CARTES

2. PRESENTEZ LES AVANTAGES CAMPING CHEQUE

3. OFFREZ DES SILVER CARDS A VOS CLIENTS

4. AIDEZ LES CLIENTS A ACTIVER LEUR NOUVELLE CARTE
- par téléphone au revendeur Camping Cheque de son pays
- sur Internet, 24 h/24, menu "Commander" puis "Activer ma Silver Card"

5. INCITEZ A CHARGER IMMEDIATEMENT DES NUITEES
- par téléphone au revendeur Camping Cheque de son pays
- sur Internet, 24 h/24, Menu « Commander », puis « Camping Cheque »

6. SUIVEZ VOS REMUNERATION ET REPORTING
- Depuis votre espace PRO pro.kawan-group.eu, rubrique « Financier »
→ votre rémunération Silver Card
- Consultez en temps réel vos souscriptions de cartes, les chèques chargés et votre rémunération.
- Téléchargez les relevés mensuels pour procéder à la facturation

RETOUR DES CAMPING CHÈQUES PAPIER

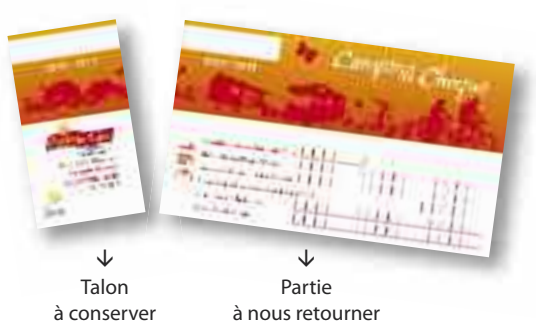
Les Camping Chèques sous forme « papier » doivent être expédiés 2 fois par saison (à la fin de l'avant-saison, et à la fin de l'après-saison) ou à partir de 400 Camping Chèques.

1 • **Conserver le talon détachable** (petite partie à gauche du Camping Chèque) comme justificatif comptable. Le numéro doit toujours être lisible et non endommagé, dans le cas contraire le chèque ne sera pas payé.

2 • **Regrouper les chèques par année de validité**. Utiliser des élastiques ou des ganses lors de l'envoi des Camping Chèques.

3 • **Faire l'envoi en recommandé ou par une compagnie de transport** ; emballé en carton (merci d'éviter les enveloppes). En cas de perte ou de vol, nous ne serons pas tenus pour responsables et les chèques perdus ne seront pas payés.

4 • **Ajouter à votre envoi une facture conforme au modèle page 17**



Adresse d'expédition des factures et de toute correspondance

Kawan Group
Bureau Central
Camping Cheque France
12 rue Alfred Kastler
71530 Fragnes – France

LES CAMPING CHÈQUES NUMÉRIQUES

Pour la facturation des Camping Chèques numériques, il vous faut télécharger une liste mensuelle des transactions sur notre portail internet à partir du 5 du mois suivant. (Par exemple, la liste de mai est disponible à partir du 5 juin)

Dans la rubrique **Financier**,

1 • Connectez-vous au site pro : pro.kawan-group.eu

2 • Entrez vos login et mot de passe*

3 • Choisissez « Vos relevés de chèques numériques »

4 • Sélectionnez **le mois que vous désirez télécharger** dans les menus déroulants ainsi que la version (française ou anglaise)

5 • Cliquez sur OK.

Le PDF ainsi téléchargé liste la totalité des transactions réalisées dans le mois. Elles comprennent également les transactions passées par la procédure d'urgence.

La première page récapitulative de votre relevé peut faire office de facture. Si vous ne souhaitez pas établir une nouvelle facture, vous pouvez imprimer cette facture pré-établie, la tamponner, la signer et nous la renvoyer.

*** Login ou mot de passe perdu : reportez-vous à la page 20**

LA FACTURATION

Vous trouverez ci-contre un exemple de facture à nous adresser avec vos camping chèques papier ou vos relevés. **Il ne faut surtout pas faire apparaître la valeur faciale du Camping Chèque sur vos factures mais le montant hors commission** (cf p 13 et facture ci-contre).
En effet, si vous faisiez apparaître le prix de 15 € ou 16 €, vous seriez redevable de la TVA sur ces montants alors que vous ne les avez pas perçus.

Merci de bien distinguer sur votre facture les chèques à 15 € (ceux achetés avant 2014) et les chèques à 16 € achetés en 2014.

Merci de nous transmettre un relevé d'identité bancaire (RIB/IBAN + Swift).

EXEMPLE DE FACTURE

- Nom de l'établissement
- Raison sociale
- Adresse, pays, n°RCS
- Siret et TVA intracommunautaire
- Nom usuel du camping

- SAS KAWAN GROUP
- 12 rue Alfred Kastler
- F-71530 FRAGNES
- TVA : FR06418679643

Date de Facturation : _____

N° de Facture _____ (n° devant correspondre au numéro de facturation de votre comptabilité)

Nombre de Camping Chèques papier : 2013 / 2014 _____ x 10,50 € = _____ €

2014 / 2015 _____ x 11,20 € = _____ €

Nombre de Camping Chèques numériques :(Silver Card / Gold Card) :

2013 / 2014 _____ x 11,25 € = _____ €

2014 / 2015 _____ x 12,00 € = _____ €

Relevé du mois de _____

Montant Total TTC = _____ €

Dont TVA (____ %) = _____ €

EN CAS DE PROBLÈME

Votre lecteur de carte ne fonctionne pas ?

Nous avons mis en place une procédure de remplacement vous permettant de traiter le départ du client en toute sérénité.

Dans quel cas ?

1. La carte ne fonctionne pas ou la carte est perdue ou volée.
Vous pouvez utiliser cette procédure ci-contre et demander au client de contacter nos services qui s'assureront dans les meilleurs délais du remplacement de la carte. Nous nous occuperons alors d'apporter au client la meilleure solution de façon à ce qu'il ne soit pas pénalisé.

2. Le lecteur de carte ne fonctionne pas
Après avoir tout essayé avec nos services pour vous dépanner (Hotline : 0033 385 72 29 95), vous pouvez vous connecter sur le site Internet et effectuer le débit en ligne selon la procédure décrite ci-contre.

Vous ne devez utiliser le site que dans ces 2 cas et le jour même du départ du client. La transaction sera impossible si le solde du compte client est insuffisant.

Helpline 6 jours sur 7

00 333 85 72 29 95

PROCÉDURE D'URGENCE

Comment faire ?

Allez sur le site Internet professionnel de Camping Cheque **pro.kawan-group.eu** pour réaliser le débit en ligne.

1 • Entrez votre Login et mot de passe*

Puis allez sur « financier ».
Dans le menu de gauche sélectionnez « procédure d'urgence »

2 • Remplissez le formulaire

Les champs « Date », « Identifiant », « Nombre de chèques à débiter » et « Cause de dysfonctionnement » sont obligatoires.

3 • Validez après vérification

La transaction est enregistrée sur votre compte et sur celui du client.
Vous pouvez imprimer la page.

* Vous avez oublié votre mot de passe, reportez-vous à la page 20.

PRO.KAWAN-GROUP.EU

Un portail Internet professionnel

Notre site Internet Pro est votre référence pour toutes les informations professionnelles concernant Camping Cheque ainsi que Holiday Cheque et Kawan Villages.

Pour y accéder, rendez-vous sur **pro.kawan-group.eu**, tapez votre login et mot de passe (si vous avez oublié vos codes d'accès, vous pouvez vous les faire envoyer par e-mail, en cliquant sur « mot de passe perdu »).

1 • Cliquez sur mot de passe perdu

2 • Puis tapez votre email

(celui mentionné sur le guide Camping Cheque)

Il est disponible en 2 langues (anglais - français)
et vous permet de :

- télécharger des visuels (logos, images, etc.), utilisables sur vos brochures, votre site internet, etc.
- découvrir les salons où nous sommes présents chaque saison
- consulter les modes d'emploi et la facturation de la Silver Card et Gold Card
- mettre à jour vos coordonnées personnelles et administratives, dans la rubrique "mon compte"

La mise à jour des prochaines éditions du guide se fera directement avec un accès par ce site.

Aidez-nous à parler de vous !

Le magazine est un précieux relais d'information entre l'établissement et les clients Gold Card voyageant hors saison.

- 52 pages
- Publication 3 fois par an (janvier, avril et juillet)
- 5 langues
- Diffusion à 50 000 ex. aux clients abonnés européens Gold Card et sur les 6 salons européens

Vous pouvez y faire publier les actualités de votre camping (différentes des informations déjà éditées dans le guide ; nous ne publions pas les textes publicitaires de vos brochures) :

- Les offres spéciales
- Les séjours à thème
- Les animations et événements basse saison
- Les transformations sur le camping
- Les récompenses
- Les nouveaux classements (étoiles, catégorie…)

Les informations doivent nous parvenir avant la fin des mois d'octobre, janvier et mai.

Si possible joignez des photos afin d'illustrer vos informations.

contact@kawan-group.eu

Les litiges concernent principalement :

• **les dates d'acceptation** des Camping Chèques

• **les dates d'ouverture des services**
Nous vous prions de vous conformer aux dates que vous nous avez transmises et publiées dans notre guide 2014.
Nous vous rappelons que, sauf cas de force majeure, vous êtes tenu contractuellement d'accueillir nos clients, conformément aux dates qui ont été publiées.
La réalité de ces informations engage pleinement votre responsabilité.

• **le paiement par carte**. Dans le cadre du nouveau programme de fidélité, plus les clients utilisent leur carte, plus ils sont récompensés. Aussi, merci de veiller à bien accepter leurs cartes pour le réglement.

• **le forfait électricité**. Le forfait Camping Cheque comprend l'électricité, dans la limite de 6 A ou 5 kW/jour (sauf accord spécial). Nous vous conseillons de veiller à aucune surconsommation ou à facturer la consommation supplémentaire (par lecture de compteur ou par appréciation après augmentation de l'ampérage).

Camping Cheque
12 rue Alfred Kastler
71530 Fragnes – France
Tel. + 33 (0)3 85 72 29 90
Service Back Office campings
Votre site pro :
pro.kawan-group.eu

VOTRE COORDINATEUR

Camping Cheque est une marque commerciale de SAS KAWAN GROUP